

Klanttevredenheidsonderzoek

Schulinck Opleidingen

16-06-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schulinc Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②				30%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal③			10%	40%	40%
Accommodatie④					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie		10%		40%	50%
Relatiebeheer⑤			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

① 1 = zeer ontevreden

2 = ontevreden

3 = noch ontevreden/noch tevreden

4 = tevreden

5 = zeer tevreden

② Twee referenten hebben geen zicht op de offerte

③ Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal

④ Geen van de referenten heeft gebruik gemaakt van een trainingsaccommodatie van Schulinck

⑤ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport richt zich op de kwaliteit van de in-company trainingen zoals die uitgevoerd zijn door Schulinck Opleidingen. Hierna wordt kortweg van Schulinck gesproken. Tien klanten die recentelijk één of meer in-company trainingen hebben afgenomen, hebben hun medewerking verleend aan het onderzoek. De meeste van hen melden dat hun organisatie geabonneerd is op een handboek en/of kennisbank van Schulinck ten behoeve van de nodige toegepaste juridische kennis. Op een enkele uitzondering na hebben zij ook al vaker naar tevredenheid trainingen van deze aanbieder afgenomen, zo laten zij weten. Voor de meerderheid van de referenten lag het om deze redenen opnieuw voor de hand om voor een training van Schulinck te kiezen. Twee van hen vullen aan dat de trainer de vorige keer zo goed bevallen was. Twee anderen kwamen vooral tot hun keuze omdat Schulinck de training op korte termijn kon uitvoeren. Een opdrachtgever zegt nog: "Ik vind het heel fijn dat alles steeds op tijd geregeld wordt en dat de trainingen inhoudelijk ook uitstekend bevallen."

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Veruit de meeste van hen hadden ter voorbereiding per e-mail en/of telefoon contact met hun vaste accountmanager. Sommigen namen een standaardtraining af waarvan de inhoud niet aangepast hoefde te worden aan specifieke wensen binnen hun organisatie. Anderen hadden wel behoefte aan maatwerk. Allen laten weten dat hun contactpersoon tevoren informeerde naar eventuele specifieke wensen en aandachtspunten. Deze nam daarvoor voldoende de tijd, dacht goed mee en vroeg door waar dat aan de orde was. De meeste opdrachtgevers hadden bovendien nog telefonisch contact met de beoogde trainers voor het afstemmen van inhoudelijke details. "Het succes van een training staat of valt bij een goede uitvraag dat weten ze bij Schulinck heel goed" en "Onze medewerkers hebben tevoren anoniem casuïstiek kunnen indienen", zeggen twee van hen nog. Eén respondent tekent wel aan dat hij tevoren niet gebeld is door de trainer, terwijl zijn contactpersoon dat wel had aangekondigd.

Opleidingsprogramma

Twee respondenten hebben de offerte van Schulinck ten behoeve van de besproken training niet zelf onder ogen gehad. Daarom kunnen zij niet oordelen over dit onderdeel. De rest is ook hierover tevreden tot zeer tevreden. "De afspraken die we hebben gemaakt stonden duidelijk in de offerte verwoord. Er was ook praktische informatie in opgenomen. Zo stond helder beschreven waaraan de trainingsruimte moest voldoen. Het programma kreeg ik apart per e-mail toegestuurd", vertelt een opdrachtgever bijvoorbeeld. Ook de prijsstelling in de offerte hebben de respondenten als helder en eenduidig ervaren.

Uitvoering

Alle referenten zijn goed tot uitstekend te spreken over de uitvoering van de besproken trainingen. In het algemeen hebben de trajecten goed voldaan aan de verwachtingen van de opdrachtgevers en de deelnemers. Men is tevreden over de mate waarin de trainingen zijn aangepast aan de specifieke wensen van de eigen organisatie en de deelnemers. Veel opdrachtgevers benadrukken dat de training een open en interactief karakter had. Ook tijdens de training werden de deelnemers nog in de gelegenheid gesteld om aan te geven wat voor hen belangrijk was, zo blijkt uit diverse van de gevoerde gesprekken. Er is bijvoorbeeld ruim voldoende tijd en aandacht besteed aan het behandelen van praktijkvoorbeelden en eigen casuïstiek, waar dat aan de orde was. Ook theorie en praktijk zijn op een passende en prettige manier afgewisseld, zo laat men weten. Eén opdrachtgever illustreert: "Bij de start van de training deden we een spel met vragen om het kennisniveau van de deelnemers te peilen. Dat bracht ook meteen een speels en licht competitief element in de training. Dat werd goed ontvangen door de deelnemers." Een referent tekent aan dat de training voor een deel van de deelnemers wat veel informatie in een te korte tijd verschaftte. Een tweede heeft geconstateerd dat de tijdens het voortraject gemaakte afspraken niet goed waren doorgekomen, waardoor de trainer tijdens de bijeenkomst aanvankelijk te veel tijd besteedde aan stof die voor de organisatie van secundair belang was. Dit is gaandeweg de bijeenkomst echter tijdig en goed bijgesteld, waardoor er uiteindelijk niet veel tijd verloren is gegaan. Ook de overige referenten melden dat de trainers goed voeling hielden met de groep en desgewenst het programma aanpasten.

Opleiders

De opleiders van Schulinck scoren uitstekend onder de referenten; negentig procent geeft hen het hoogst mogelijke cijfer voor hun inhoudelijke en didactische vaardigheden. Dat doen zij mede dankzij het enthousiasme van de deelnemers. Men vond dat de trainers kundig, ervaren en duidelijk waren, leuk en boeiend konden vertellen, humor inbrachten, enthousiasmerend waren en prettig in de omgang. Twee opdrachtgevers melden dat Schulinck voor bepaalde juridische trainingen een iets te hoog gekwalificeerde trainer heeft gestuurd gezien het doel van de training. Het juridische gehalte van de training is in beide gevallen wat sterker uitgevallen dan nuttig was. Een derde tekent aan dat één van de twee trainers weliswaar inhoudelijk uitstekend was, maar wellicht voor het eerst voor een groep stond. Hij kwam wat onzeker over. Tot slot meldt een opdrachtgever dat de deelnemers wat ongerust zijn geworden doordat de trainer een behoorlijk stellig standpunt had ingenomen. De trainer heeft die ongerustheid later weg kunnen nemen, na het vernemen van de feedback. Alle respondenten laten weten dat de trainers voldoende tijd en aandacht hebben ingeruimd voor het beantwoorden van vragen van deelnemers. Eén van hen vult aan: "De opleider is zelfs nog iets langer gebleven omdat we vragen hadden. Hij heeft een specifiek onderdeel nog even met ons doorgenomen na de training. Hij heeft daar niets extra's voor gerekend."

Een tweede vertelt: "Een aantal vragen kon hij op dat moment nog niet beantwoorden omdat bepaalde dingen nog niet helemaal helder waren. Het ging namelijk om een nieuwe wet. Hij is daar later per e-mail op terug gekomen met allemaal antwoorden, informatie en links."

Trainingsmateriaal

Eén respondent kan niet oordelen over het trainingsmateriaal omdat hij daarover geen terugkoppeling heeft ontvangen van de deelnemers. Een tweede is tevreden noch ontevreden op dit onderdeel. De deelnemers kregen een boekwerk toegestuurd waarin veel meer sheets waren opgenomen dan behandeld bleken te worden. "De moed zakte me een beetje in de schoenen toen ik de map zag. Omdat er geen tabbladen in de map zaten, is het lastig zoeken naar de sheets die wel behandeld zijn. Aan de sheets die niet behandeld zijn heb je niets, want die zijn niet te begrijpen zonder uitleg. Er zaten wel nuttige bijlagen in de map", zegt hij erbij. De overige opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Het is hen ruim voor aanvang van de training toegestuurd. Men vond de trainingsmap duidelijk, overzichtelijk, goed te lezen, prima verzorgd en geschikt om als naslagwerk te dienen. Het materiaal bestond uit de presentatie, theorie, casuïstiek, opdrachten en/of wetteksten, afhankelijk van de training.

Accommodatie

Geen van de respondenten geeft een oordeel over de trainingsaccommodatie die Schulinc biedt. Zij hebben de training immers allen in-company laten uitvoeren.

Natraject

Twee opdrachtgevers laten weten dat de deelnemers na afloop een bewijs van deelname hebben ontvangen. "Ons is vooraf gevraagd of we dat wel of niet wilden", zegt één van hen. De overige referenten geven aan dat dit niet is gebeurd of weten het niet meer. Zij hebben in ieder geval niets gemist. De deelnemers hebben voor Schulinc een evaluatieformulier ingevuld. Een enkele opdrachtgever herinnert zich dat de trainer ook mondeling met de deelnemers heeft geëvalueerd. In sommige gevallen had de trainer bovendien nog een informeel nagesprek met de opdrachtgever, aansluitend op de training. In andere gevallen is de opdrachtgever gebeld of gemaïld door de accountmanager met de vraag of het traject aan de verwachtingen had voldaan. Twee van hen herinneren zich dat zij een samenvatting van de uitkomst van de evaluatieformulieren hebben ontvangen. Twee andere respondenten herinneren zich niet of Schulinc met hen heeft geëvalueerd, maar zeggen erbij dat het goed zou kunnen dat er met hun leidinggevende een nagesprek is geweest. De meeste opdrachtgevers weten dat de deelnemers de trainer desgewenst ook na de training nog mogen benaderen met vragen. Eén van hen zegt hier: "Heb een hotline met de trainer via WhatsApp. Als ik een vraag heb dan reageert hij daar altijd snel en goed op."

Organisatie en Administratie

Eén opdrachtgever is ontevreden over de organisatie en administratie rondom de afgenomen training omdat de trainer niet goed was ingelicht door Schulinc en omdat de toegezegde certificaten van deelname nog niet binnen zijn. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel van de samenwerking. Zij hebben ervaren dat de communicatie makkelijk, snel en soepel verliep en dat de gemaakte afspraken goed zijn nagekomen. Voor zover zij de factuur zelf gezien hebben laten de referenten weten dat deze overeenkwam met de gemaakte afspraken. Bovendien hebben ze Schulinc als een flexibele, klantgerichte aanbieder ervaren. Verschillende opdrachtgevers vertellen dat het geen probleem was als het aantal deelnemers op het laatste moment werd bijgesteld. Dit gold ook als het gestelde maximum aantal per groep daarmee net werd overschreden. Eén van hen tekent nog wel aan dat hij iedere keer zelf aan de trainer moet uitleggen dat hij met de accountmanager heeft afgesproken dat in zijn geval structureel een uitzondering gemaakt kan worden op een vaste regel van Schulinc. Hij zou graag hebben dat de accountmanager de trainer hierover tevoren zou inlichten. De respondenten die daarmee te maken hebben gehad laten weten dat Schulinc in het algemeen en/of de trainer in het bijzonder open stonden voor feedback van hen als klant. "Eén keer kwam de trainer veel te laat opdagen. Mijn contactpersoon vond dat heel vervelend en heeft mij toen korting gegeven op de volgende training", vertelt een opdrachtgever hier nog.

Relatiebeheer

Twee respondenten geven geen oordeel voor het relatiebeheer omdat Schulinck de relatie met hun organisatie onderhoudt via een van hun collega's. Eén opdrachtgever is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Hij zou het prettig vinden als zijn contactpersoon na vier tot vijf maanden contact op zou nemen met de vraag hoe de deelnemers met de materie aan de slag zijn gegaan en of Schulinck wat dat betreft nog iets zou kunnen betekenen. Bovendien zou hij graag van Schulinck bevestigd willen krijgen dat het goed is dat hij ook na de training nog direct contact opneemt met de trainer. De resterende referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Schulinck de relatie met hen onderhoudt. Veruit de meeste van hen hebben een abonnement op één of meer diensten van deze organisatie. In dat kader ontvangen zij ook een nieuwsbrief en ander materiaal waarin informatie over het opleidingsaanbod verwerkt is. Verschillende referenten melden dat zij soms ook een e-mail krijgen die specifiek gericht is op het trainingsaanbod. Twee respondenten worden af en toe gebeld en/of bezocht door hun vaste accountmanager. Eén van hen tekent hier aan dat zijn contactpersoon daarbij net iets te veel aan acquisitie doet. De tweede is helemaal tevreden over de toon waarop en de frequentie waarmee zijn contactpersoon de relatie onderhoudt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten vinden de trainingen van Schulinck aan de dure kant. Eén van hen is daarom tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. De tweede is ontevreden. "Het was een heel fijne training en we hebben er veel van geleerd, maar Schulinck is duurder dan andere aanbieders. Er valt met hen ook niet te praten over de prijs", zegt hij als motivatie voor zijn oordeel. De overige opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-prestatieverhouding van de onlangs afgenomen in-company trainingen. "Ik weet dat ze aan de hoge kant zitten met hun prijs, maar we zijn tevreden over alles wat we met hen doen en ze zetten goede opleiders in", zegt één van hen bijvoorbeeld.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten laten weten dat zij in de praktijk in voldoende mate het resultaat terugzien van de afgenomen trajecten. Al met al zijn zij dan ook tevreden over de samenwerking met Schulinck op het gebied van in-company trainingen. De helft laat weten hierover zelfs zeer tevreden te zijn. Twee van hen zeggen hier nog: "Ze communiceren heel duidelijk, vriendelijk en met kennis van zaken. Inhoudelijk zijn ze ook goed; ze luisteren goed naar mijn wensen en gaan daar prima in mee" en "De training was goed opgebouwd en duidelijk. De trainer gaf ook uitstekend les, op deskundige, open en interactieve manier." Alle respondenten laten weten dat zij de in-company trajecten van Schulinck zouden aanbevelen aan collega's. Een enkeling maakt daarbij een voorbehoud op basis van de hierboven besproken ervaringen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			20%	50%	30%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie				20%	80%
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding②		10%		40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de trainingen met open inschrijving belicht die Schulinc recentelijk heeft verzorgd. De tien referenten die hebben meegewerkt, hebben allen zelf deelgenomen aan de besproken trajecten. Veruit de meeste van hen werkten al langer samen met Schulinc. Hun organisatie heeft in de meeste gevallen een abonnement op één of meer toegepaste kennisproducten van deze aanbieder. Bovendien hebben zij doorgaans eerder ervaring opgedaan met één of meer trainingen van Schulinc. Zij kozen voor deze aanbieder vanwege eerdere positieve ervaringen, omdat Schulinc goed staat aangeschreven, omdat het aanbod goed aansluit op de leervraag en de actualiteit en/of vanwege de beschikbare trainingsdata. Een enkeling kwam via een zoekopdracht op het internet bij Schulinc terecht. Men is tevreden tot zeer tevreden over de inschrijfprocedure voor de trainingen. De meeste respondenten deden dit via een invulformulier op de website van Schulinc. Vaak leidde een link in een e-mailnieuwsbrief hen daar direct heen. Een enkeling meldde zich aan per e-mail of per telefoon. Hoe dan ook, allen laten weten dat de procedure gemakkelijk verliep. Bovendien kreeg men vrijwel direct een bevestiging per e-mail toegestuurd. Enige tijd voor aanvang van de training ontving men dan nog een bericht met de nodige praktische informatie. "Als je nog iets wilt weten of veranderen dan kan je makkelijk contact leggen en word je prima verder geholpen", vult een referent aan.

Opleidingsprogramma

De respondenten laten weten dat zij het opleidingsaanbod op de website van Schulinck hebben gelezen. Velen kwamen daar terecht door te klikken op een link in de nieuwsbrief. De referenten vonden de website doorgaans overzichtelijk en goed navigeerbaar. Ook de beschikbare informatie is de respondenten in het algemeen goed bevallen. Deze was voldoende uitgebreid en schetste een goed beeld van wat de training zou bieden. Twee van hen zijn echter neutraal op dit onderdeel. Eén van hen heeft echt even moeten zoeken op de website voordat hij vond wat hij zocht. De tweede heeft achteraf geconstateerd dat er minder diep op een onderwerp is ingegaan dan hij op grond van de informatie verwacht had. Een derde, op zich tevreden, referent had wat meer informatie over de inhoud van de training wel prettig gevonden, zo laat hij weten. Enkele tevreden respondenten zeggen: "De informatie was kort en krachtig; voor mij was het helder en voldoende", "Er stond precies wat er behandeld zou worden" en "Er werden reële verwachtingen gewekt. Ik heb nog wel even gebeld om te informeren naar het instapniveau. Dat had op de site misschien duidelijker gekund, maar aan de andere kant is Schulinck makkelijk te bereiken voor vragen." Allen bevestigen dat de prijzen helder en compleet vermeld werden op de website.

Uitvoering

De gesproken deelnemers zijn enthousiast over de manier waarop de trainingen zijn uitgevoerd. Men vond dat de training goed aansloot bij de dagelijkse werkpraktijk. Dat werd onder meer bereikt doordat er voldoende ruimte werd geboden voor het bespreken van eigen casuïstiek. Veel respondenten benadrukken dat ze de uitwisseling tussen de deelnemers onderling ook nuttig vonden. "Je leert veel van de vragen van anderen", vindt één van hen. Alle referenten waren bovendien goed te spreken over de afwisseling tussen theorie en praktijkvoorbeelden tijdens de training. "Eigenlijk hebben we vooral praktijkvoorbeelden besproken en als iets niet duidelijk was, werd de theorie erbij gehaald; dat werkte heel prettig" en "De dag is heel leuk en afwisselend gemaakt. Zo gebruikten ze een werkvorm waarin je via meerkeuzevragen je kennis op een leuke, speelse manier kan testen. Tussendoor werd er geregeld tijd ingeruimd voor een hapje en een drankje", vertellen twee van hen bijvoorbeeld. Eén respondent tekent nog wel aan dat hij meer aandacht had verwacht voor een bepaald onderwerp. De meeste referenten bevestigen dat de trainer goed inspeelde op signalen uit de groep en voldoende flexibel omging met het programma.

Opleiders

Ook de opleiders die Schulinck heeft ingezet zijn de referenten uitstekend bevallen; net als bij het onderdeel 'uitvoering' worden ook hier hoge scores gegeven. Zowel de inhoudelijke als de didactische capaciteiten van de trainers werden gewaardeerd. Daarbij zijn vooral de hoeveelheid praktijkervaring en het aanstekelijke enthousiasme van de opleiders opgevallen. Ter aanvulling nog enkele uitspraken: "De opleider is iemand die heel veel weet. Hij kon overal antwoord op geven en ook uitleggen waarom. Hij bracht het heel prettig", "De trainer kon heel leuk vertellen met tussendoor allerlei grappige dingetjes. Hij wist een stukje ontspanning erin te leggen waarin je toch van alles meekrijgt" en "De trainer kwam elke keer terug op bepaalde essentiële basisdingen. Dat was heel nuttig, daardoor zijn ze goed blijven hangen." Alle referenten bevestigen bovendien dat de trainers voldoende tijd inruimden voor het behandelen van vragen en eigen casuïstiek van individuele deelnemers. Dat deden ze op een manier waarop en een mate waarin het voor de hele groep aangenaam en leerzaam was. Ook in de pauzes en na afloop van de trainingen kregen de deelnemers gelegenheid tot vragen stellen.

Trainingsmateriaal

Als materiaal kregen de deelnemers doorgaans een hand-out waarin de presentatie was opgenomen. Daarnaast was er in de meeste gevallen een boek of trainingsmap waarin theorie, voorbeelden, wetteksten en/of jurisprudentie was opgenomen. De meeste referenten laten weten dat het materiaal geschikt is om in de dagelijkse praktijk als naslagwerk te gebruiken. Een van hen meldt: "De teksten waren helder en prettig geschreven. De vormgeving was netjes en overzichtelijk, met tabbladen." Men is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal.

Accommodatie

De accommodatie die Schulinck beschikbaar heeft gesteld, scoort goed tot zeer goed onder de referenten. Men meldt dat de locatie op loopafstand van het station lag. “We werden heel warm en gastvrij onthaald door de trainer die tevens gastheer was; heel prettig was dat”, zo licht één van hen toe. Wat de meeste deelnemers opviel was de luxe lunch en aanvullende catering. Deze werd erg gewaardeerd. Eén van hen zegt: “De lunch was zeer uitgebreid. We kregen daarnaast onder meer nog een koffiedingetje en een sap half uurtje. Het was echt top geregeld. Ik had met minder ook genoeg genomen, maar ik heb er wel erg van genoten.”

Natraject

Drie respondenten herinneren zich dat ze na afloop van de gevolgde training een bewijs van deelname hebben ontvangen. Voor zover zij dat nog weten hebben de referenten per e-mail voor Schulinck een evaluatieformulier ingevuld. Daarnaast herinneren de meesten zich nog dat er aan het einde van de laatste bijeenkomst in de groep een mondelinge evaluatie is geweest met de trainer. Het merendeel van de respondenten kan vanuit de organisatie waarbij men werkt, gebruik maken van het abonnement op informatie. Maar, velen weten niet zeker of zij de trainer vragen mogen voorleggen ook nu nog, na afloop de training. Anderen herinneren zich daarentegen dat de trainer expliciet heeft aangeboden dat ze hem per e-mail of via LinkedIn mogen benaderen. Eén van de gesproken deelnemers is tevreden noch ontevreden over het natraject om dat hij niet het idee heeft dat hij zonder abonnement nog bij Schulinck terecht kan met vragen naar aanleiding van de behandelde stof. Bovendien vindt hij dat Schulinck beter met de klant zou kunnen communiceren omtrent de mogelijkheid om voor bepaalde trainingen studiepunten te ontvangen voor zijn beroepsregister. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Op het organisatorische en administratieve vlak functioneert Schulinck goed tot prima zo laten de referenten weten. Eén van hen verklaart het als volgt: “Alles klopte, we kregen keurig van tevoren alle noodzakelijke informatie en de rekening kwam exact overeen met de prijsopgave vooraf.” Voor zover zij dat bij de hand hebben gehad laten de respondenten zonder uitzondering weten dat Schulinck goed te bereiken is per telefoon en e-mail. Eén van hen vult aan: “Schulinck reageerde heel makkelijk en flexibel toen ik aangaf dat ik de training kwam volgen in plaats van de collega die zich had ingeschreven. De volgende dag kreeg ik per e-mail een bevestiging van de wijziging.” Eén respondent merkt nog wel op dat hij het vervelend vond dat de locatie van de training op het laatst gewijzigd werd, waardoor hij onverwacht verder moest reizen. Een tweede liep er tegenaan dat hij extra moest betalen omdat hij zijn training wegens ziekte moest uitstellen. Voor zover zij daar zicht op hebben vinden de referenten dat de trainer en medewerkers van Schulinck open stonden voor eventuele op- en aanmerkingen van hun kant.

Relatiebeheer

Op een enkele uitzondering na laten de referenten weten dat zij per e-mail op de hoogte gehouden worden van het opleidingsaanbod van Schulinck. Vaak is deze informatie opgenomen in nieuwsbrieven die ze ontvangen in het kader van het abonnement dat hun organisatie met Schulinck heeft afgesloten. In principe zijn de referenten tevreden met deze gang van zaken. Twee van hen tekenen nog wel aan: “De nieuwsbrieven komen bijna iedere week. Die zijn wel heel handig, maar de informatie over het opleidingsaanbod hoeft daar van mij niet iedere keer weer tussen te staan. Daar kan ik me wel aan storen. Als ik die informatie minder vaak ontvang, bijvoorbeeld vier keer per jaar, dan stel ik dat wel op prijs” en “Ik vind de informatie per e-mail wel prettig, maar vaak moet je toch weer inloggen om alle informatie te zien. Dat doe ik dan vaak niet. Misschien is het toch handiger om alles direct in de e-mail te zetten.” Een andere respondent merkt nog op dat hij het jammer vindt dat Schulinck gestopt is met het organiseren van gratis actualiseringsbijeenkomsten voor abonnees.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent geeft geen oordeel over dit onderdeel omdat hij geen zicht heeft op de prijzen van andere aanbieders. Een tweede vindt de trainingen van Schulinck aan de dure kant en is daarom ontevreden over de prijs-prestatieverhouding van het afgenomen traject. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. "Ik begrijp dat ze duurder zijn, gezien de chique lunch, de tijd die ze voor je nemen, de kwaliteit van de inhoud en de service achteraf. Ik weet niet of een goedkopere training net zo goed zou zijn geweest", zegt één van hen. Twee referenten melden dat ze erg genoten hebben van de lunch en de goede verzorging. Als ze de training zelf hadden moeten betalen hadden ze die luxe echter liever ingeruild voor een lagere prijs.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het doel dat zij voor ogen hadden met de afgenomen trainingen is volgens de gesproken deelnemers geheel, of, in één geval, grotendeels gehaald. "Ik gebruik het geleerde vaak in mijn werk. Het boek is ook heel handig om bij de hand te houden", zegt één van hen. Zestig procent van de referenten geeft Schulinck als overkoepelend oordeel het hoogste cijfer voor trainingen met open inschrijving. De resterende veertig procent is hierover tevreden. Enkele van hen herhalen hier nog eens dat de training op een prettige manier is gegeven, met veel gelegenheid tot uitwisseling van ervaringen en leuke werkvormen. Eén referent vindt het fijn dat de groepsgrootte bij Schulinck beperkt wordt gehouden, waardoor er veel ruimte is voor eigen casuïstiek en het stellen van vragen. De vraag of zij Schulinck zouden aanbevelen voor trainingen beantwoorden alle respondenten bevestigend. "Zeker" of "Absoluut", zeggen enkele van hen er bij.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Schulinck Opleidingen op 16-06-2017.

Algemeen

Schulinck biedt met haar producten voor totaaloplossingen ondersteuning aan gemeenten om de professionals optimaal te begeleiden in hun dagelijkse werkproces. Tot die producten behoren onder andere online kennisbanken, opleiding, modules en advies. Hiermee biedt zij juridisch advies aan gemeenten en andere organisaties. Alle informatie is actueel en praktisch vertaald. Abonnementen op kennisbanken voorzien de professionals van alle laatste informatie die op hun werkgebied van toepassing is. Grofweg richt de totale dienstverlening van Schulinck zich op thema's binnen het sociaal domein en het omgevingsrecht. Trainingen met een open inschrijving en maatwerk- dan wel in-company projecten sluiten daar naadloos bij aan. Het uitgangspunt daarbij is het creëren van verbindingen tussen theorie (wettelijke teksten) en de praktijk van alledag. Schulinck beschikt over een helpdesk die inhoudelijk juridisch competent is. Advies, ondersteuning en begeleiding vormen kerngebieden binnen de activiteiten van Schulinck. Schulinck opereert sinds 2006 als zelfstandige unit binnen Wolters Kluwer. Het gesprek vond plaats met mevrouw L. Bergsma (manager Marketing en Opleidingen), mevrouw M. Kleinekoort (segmentdirecteur Public) en mevrouw A. Franssen (project assistent Opleidingen).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Schulinck hoog in het vaandel. Vak redacteuren zijn juristen die ook trainingen verzorgen. Inhoudelijk zijn zij experts die hun kennis graag aan anderen overbrengen. Mede onder invloed van een veranderende rol en bijbehorende competenties stelt Schulinck hen in staat om didactische vaardigheden verder aan te scherpen via onder meer train-de-trainer programma's en/of scholing. Ook beschikt men over een flexibele schil aan specialisten die men enkele keren of meermaals inzet. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering maar alles valt onder auspiciën van de vak redactie die bijvoorbeeld alles tegen het licht houdt van de juiste jurisprudentie en actualiteit. Externe trainers moeten de praktijk van de gemeenten goed kennen doordat zij er zelf gewerkt hebben of nog steeds aan verbonden zijn. Uiteraard zijn zij zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van de eigen professionaliteit. Een persoonlijk kennismakingsgesprek vormt de basis voor eventuele toekomstige samenwerking. Alle activiteiten worden zorgvuldig geëvalueerd; zowel met de individuele cursist en de opdrachtgever als met de trainer. Van laatstgenoemde wordt verwacht dat hij na afloop altijd (mondeling of schriftelijk) feedback geeft. Op die manier is Schulinck in staat om alert te anticiperen.

Continuïteit

Binnen het sociale domein is Schulinck één van de bekende spelers. Naast het ontwikkelen van nieuwe opleidingen bekijkt men tevens of het totale portfolio vernieuwd moet worden. Groei wordt verwacht binnen het domein omgevingsrecht dat binnen de komende jaren een belangrijk focusgebied van gemeenten gaat worden. Voor het optimaal inspireren, adviseren, begeleiden en ondersteunen van de opdrachtgevers krijgt Schulinck binnenkort een aantal nieuwe medewerkers erbij. Innovatieve diensten completeren het pakket zoals bijvoorbeeld de introductie van abonnementsvormen binnen opleidingen. Intensieve contacten met de klanten vormen dan ook de basis binnen het relatiebeheer, uiteraard gebaseerd op de wensen en behoeftes van individuele opdrachtgevers. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Schulinck voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat Schulinck goede trajecten uitvoert die aansluiten bij hun wensen. Mede dankzij beperking van de groepsgrootte, krijgen deelnemers voldoende mogelijkheden om eigen casuïstiek in te brengen en vragen te stellen. Daardoor vindt er een vloeiende transfer van theorie naar praktijk plaats waardoor aansluiting bij de werkzaamheden in de dagelijkse praktijk gemaximaliseerd wordt.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu